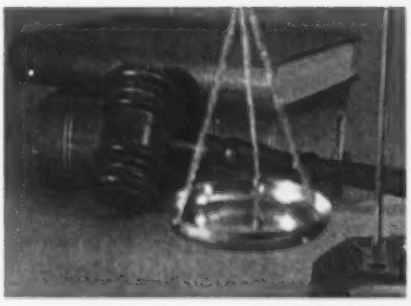
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Rapport ministériel sur le rendement

2010-2011

L'honorable Robert D. Nicholson, c.p., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada



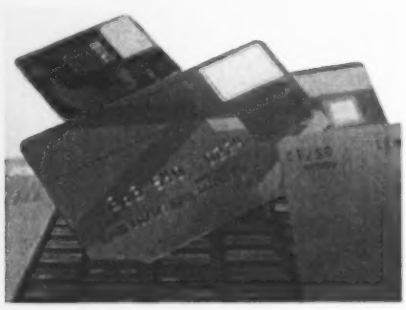


Table des matières

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada **1**

Section I : Aperçu **2**

1.1 Données récapitulatives 2
1.2 Sommaire du rendement 3

Section II : Analyse par activité de programme **11**

2.1 Activité de programme 1 : activités relatives à la conformité 11
2.2 Activité de programme 2 : recherche et élaboration de politiques 16
2.3 Activité de programme 3 : sensibilisation du grand public 20
2.4 Activité de programme 4 : services internes 26

Section III : Renseignements supplémentaires **29**

3.1 Points saillants financiers 29
3.2 Tableau d'information supplémentaire 30

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport ministériel sur le rendement* du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.

Ce rapport aborde l'ensemble du travail réalisé dans le contexte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* de façon à donner un aperçu fidèle de la dernière année. Il décrit notamment les moyens novateurs par lesquels nous avons optimisé nos ressources pour obtenir les meilleurs résultats possible au pays et ailleurs. Par exemple, nous avons commencé l'exercice financier en nous unissant aux autorités de protection des données de neuf pays afin de dénoncer publiquement les pratiques de Google en matière de protection de la vie privée. Au cours de l'année, nous nous sommes associés à des partenaires canadiens et étrangers dans le cadre de projets de protection des données allant de lettres et de résolutions conjointes à l'élaboration d'outils en ligne, en passant par la fondation du Global Privacy Enforcement Network et la préparation à la nouvelle interdiction des messages électroniques indésirables au Canada.

Nous avons continué d'axer nos efforts sur les nouveaux problèmes relatifs à la protection de la vie privée dans quatre domaines prioritaires : la sécurité nationale, les technologies de l'information (TI), les renseignements génétiques et la protection et l'intégrité de l'identité. Ainsi, dans le domaine des TI, nous avons énormément amélioré notre expertise à l'interne en embauchant des analystes de la recherche spécialisés et en établissant un laboratoire de recherche consacré aux TI. Nous avons également publié nos constatations dans une vérification de l'utilisation des réseaux et des appareils sans fil du gouvernement.

Toutefois, malgré toutes ces préoccupations, nous nous sommes efforcés de ne jamais perdre de vue ce qui constitue notre mandat premier, qui est de servir les Canadiennes et les Canadiens. À cet égard, nous avons renforcé notre capacité de réagir rapidement et efficacement lorsque le public dépose des plaintes et présente des demandes de renseignements. Nous avons aussi communiqué avec les gens là où ils vivent, travaillent et apprennent au moyen d'efforts de sensibilisation, de l'utilisation créative des médias sociaux, de consultations nationales sans précédent sur le suivi, le profilage et le ciblage en ligne et l'infonuagique, et de contacts réguliers avec le milieu des affaires et la fonction publique fédérale.

Nous avons examiné les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) de nombreuses mesures liées à la sécurité nationale et d'autres projets gouvernementaux importants pour la population. Nous sommes allés devant le Parlement pour aborder des enjeux comme la sécurité aérienne, la version longue du formulaire de recensement, la surveillance par caméra et le gouvernement transparent. Nous avons également publié un cadre analytique pour que la protection de la vie privée soit intégrée aux mesures de sécurité publique.

En octobre, nous avons ouvert un bureau à Toronto, où se trouvent les sièges sociaux de nombreuses entreprises canadiennes. Le nouveau bureau vise à renforcer le respect des lois sur la protection des renseignements personnels au sein des entreprises de la région, ce qui démontre une fois de plus notre engagement à servir les Canadiennes et les Canadiens.

Immanquablement, les réussites créent de nouvelles attentes. Pour être à la hauteur, nous réorganisons présentement bon nombre de nos processus. Par exemple, nous mettons maintenant l'accent sur le règlement rapide des plaintes des citoyens et sur des enjeux systémiques ou particulièrement complexes. Nous avons adopté une démarche plus systématique pour choisir les vérifications du respect de la vie privée et instauré des mécanismes pour améliorer nos procédures de vérification. Nous avons aussi élaboré un document très détaillé pour aider les fonctionnaires à comprendre nos attentes à l'égard des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

Quand mon mandat a été reconduit pour une durée de trois ans en décembre dernier, j'ai souligné que nous devons non seulement nous adapter au paysage changeant de la protection de la vie privée; mais aussi prévoir et très bien comprendre les développements afin que les Canadiennes et les Canadiens soient mieux outillés pour faire face aux défis de demain en matière de protection de la vie privée. Le présent rapport décrit le travail que nous avons effectué au cours de la dernière année et qui nous aidera à remplir cette obligation.

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada,

Jennifer Stoddart

Section I : Aperçu

1.1 Données récapitulatives

Raison d'être

En vertu de son mandat, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP ou le Commissariat) a la responsabilité de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels des ministères et organismes fédéraux, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des individus[1] à la vie privée.

Responsabilités

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une mandataire du Parlement, qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Les pouvoirs grâce auxquels la commissaire peut défendre le droit des Canadiennes et des Canadiens à la vie privée comprennent les suivants :

- enquêter sur les plaintes, mener des vérifications et intenter des poursuites judiciaires en vertu de deux lois fédérales;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- appuyer, effectuer et rendre publiques des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée;
- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et les lui faire comprendre.

La commissaire travaille indépendamment d'autres entités du gouvernement pour examiner les plaintes de particuliers concernant des organisations du secteur public fédéral et du secteur privé. L'objectif est de recourir à la médiation et à la conciliation. Toutefois, advenant le refus des parties de collaborer, la commissaire est habilitée à convoquer des témoins, à faire prêter serment et à exiger la production d'éléments de preuves. Lorsque ces mesures ne suffisent pas, particulièrement dans les cas relevant de la LPRPDE, la commissaire peut saisir la Cour fédérale de l'affaire auprès de laquelle elle peut réclamer une ordonnance.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP)

Dans l'exercice de son mandat, le CPVP cherche à protéger le droit à la vie privée des individus. À cette fin, l'architecture des activités de programme du Commissariat comprend trois activités opérationnelles et une activité de gestion. Le diagramme ci-dessous illustre cette architecture :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="3">Le droit des individus à la vie privée est protégé.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Activités relatives à la conformité</td><td>2. Recherche et élaboration de politiques</td><td>3. Sensibilisation du grand public</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Services internes</td></tr>
</table>

[1] Le terme « individus » est employé conformément aux lois.

Harmonisation de l'AAP avec les résultats du gouvernement du Canada

Les ministères fédéraux doivent faire rapport sur la manière dont leur AAP s'harmonise avec les résultats du gouvernement du Canada. Toutefois, étant donné que la commissaire à la protection de la vie privée est indépendante et relève directement du Parlement, elle n'est pas liée par cette obligation. Le résultat stratégique et les résultats attendus du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sont exposés en détail dans la Section II du présent *Rapport ministériel sur le rendement*.

1.2 Sommaire du rendement

Les tableaux suivants montrent les ressources financières et humaines totales du Commissariat en 2010-2011.

Ressources financières et humaines

Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)			
Dépenses prévues	**Ajustement***	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**
23 239	974	24 213	22 824

* Financement accordé en raison des obligations découlant de la nouvelle loi antipourriel, désignée dans le RPP 2010-2011 sous le nom de Loi sur la protection du commerce électronique.

Ressources humaines en 2010-2011 (ETP*)				
Prévues			**Réelles**	**Différence**
ETP	**Ajustement****	**ETP ajustés**		
173	4	177	160	(17)

*Équivalents temps plein

**Équivalents temps plein accordés en raison des obligations découlant de la nouvelle loi antipourriel, désignée dans le RPP 2010-2011 sous le nom de Loi sur la protection du commerce électronique.

Le 31 mars 2011, le Commissariat comptait 160 employés. L'écart de 17 ETP s'explique par la sanction royale tardive de la nouvelle loi antipourriel qui a eu pour effet de différer le processus de dotation, d'une part, et par le taux de roulement normal, d'autre part.

Contribution des priorités au résultat stratégique

En 2010-2011, le CPVP comptait cinq priorités organisationnelles, qui sont énoncées dans le tableau ci-dessous. Le travail accompli au regard de chaque priorité a contribué aux progrès réalisés dans la concrétisation du résultat stratégique du Commissariat. Le tableau présente, pour chaque priorité, un sommaire du rendement réel et une auto-évaluation de l'état du rendement d'après l'échelle[2] des attentes établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La Section II — Analyse par activité de programme — offre des renseignements plus détaillés sur le rendement.

[2] L'échelle établie par le SCT pour mesurer l'état du rendement fait référence au niveau de rendement attendu (comme le démontrent l'indicateur et l'objectif ou les activités et résultats prévus) à l'égard de la priorité ou du résultat établi dans le *Rapport sur les plans et les priorités* correspondant qui a été atteint durant l'exercice. Les cotations sont : **dépasse les attentes** — plus de 100 %; **satisfait à toutes les attentes** — 100 %; **satisfait à la plupart des attentes** — de 80 à 99 %; **satisfait quelque peu aux attentes** — de 60 à 79 %; **ne satisfait pas aux attentes** — moins de 60 %.

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2010-2011	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
1. Redéfinir la prestation de services grâce à l'innovation afin de maximiser les résultats	Nouvelle	Le CPVP a créé une solide unité d'accueil afin d'établir des priorités parmi les plaintes reçues et de consacrer suffisamment de ressources pour les résoudre efficacement. Par conséquent, les plaintes des Canadiennes et des Canadiens ont été résolues plus rapidement qu'avant. Sur le total combiné des 899 dossiers fermés en 2010-2011 (570 liés à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 329 à la LPRPDE[4]), 18 % ont été réglés rapidement par la nouvelle unité d'accueil (78 relevaient de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 80 de la LPRPDE) sous forme de cas de règlement rapide. Compte tenu que ces cas ne nécessitaient pas de longue enquête officielle, ils ont été réglés dans un délai moyen de 3,2 mois. En revanche, les cas traités sous forme de plaintes officielles ont été réglés dans un délai moyen de 11,8 mois (plus précisément, 8 mois en moyenne pour les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 19,2 mois pour celles liées à la LPRPDE). Le Commissariat a collaboré avec des comités interministériels et intraministériels pour se préparer à la mise en œuvre de la nouvelle loi antipourriel du Canada, qui a été adoptée en décembre 2010. Des cadres sont mis au point afin d'intégrer les nouveaux pouvoirs conférés à la commissaire par cette loi. Le Commissariat a aussi travaillé avec ses homologues provinciaux et territoriaux sur des questions d'intérêt commun liées à la protection de la vie privée, y compris : • une résolution fédérale, provinciale et territoriale sur la transparence gouvernementale mettant l'accent sur l'importance de dûment tenir compte de la protection de la vie privée, de la confidentialité et de la sécurité; • une lettre conjointe fédérale-provinciale-territoriale envoyée au sous-ministre de la Sécurité publique du Canada concernant les mesures législatives proposées sur l'accès légal; • l'élaboration, en collaboration avec les commissaires de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, d'un outil d'auto-évaluation sur la sécurité lancé en mai 2011 à l'intention des entreprises; • la communication constante entre la commissaire et ses homologues pour leur faire part d'enjeux, de questions et de constatations d'intérêt commun. Le Commissariat s'est joint à des autorités de protection des données du monde entier pour créer le Global Privacy Enforcement Network (GPEN), un réseau conçu pour faciliter la coopération transfrontalière dans le cadre de l'application des lois sur la protection de la vie privée.	Satisfait à toutes les attentes

[3] Il existe trois types de priorité : **antérieure** — priorité reprise de l'un des deux derniers *Rapports sur les plans et les priorités* (RPP) qui correspondent au présent RMR; **continue** — priorité existante depuis au moins trois exercices avant le RPP correspondant au présent RMR; **nouvelle** — priorité nouvelle établie dans le RPP correspondant au présent RMR.

[4] Les données sur les dossiers liés à la LPRPDE couvrent les 12 mois de janvier à décembre 2010 tandis que celles sur les dossiers liés à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* concernent les 12 mois allant d'avril 2010 à mars 2011. La refonte du système de gestion qui est en cours fera en sorte que toutes les données présentées dans le rapport de l'année prochaine seront fondées sur l'exercice financier.

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2010-2011	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
2. Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée (technologies de l'information, sécurité publique[5], intégrité et protection de l'identité et renseignements génétiques)	Antérieure	En 2010-2011, le Commissariat s'est livré à toute une gamme d'activités (publications, allocutions, contenu sur le site Web et relations avec les médias) pour mieux faire connaître au grand public et aux intervenants clés les quatre enjeux prioritaires en matière de protection de la vie privée. Le CPVP a publié et distribué un nouveau dépliant afin de mieux expliquer quels sont ces enjeux, pourquoi le CPVP les considère comme prioritaires et pourquoi d'autres personnes devraient également s'en préoccuper (http://www.priv.gc.ca/information/pub/priv_201003_f.cfm). Le Commissariat a aussi pris des mesures propres à chacun des domaines prioritaires en 2010-2011 : Technologies de l'information : Le CPVP a rédigé deux fiches d'information concernant la protection des renseignements personnels sur les appareils mobiles ainsi qu'un document d'information intitulé : *Des données au bout des doigts : La biométrie et les défis qu'elle pose à la protection de la vie privée* (http://www.priv.gc.ca/information/pub/gd_bio_201102_f.cfm). Il a aussi rédigé plusieurs billets de blogue liés à des questions techniques sur la protection de la vie privée et organisé des séances d'information pour l'industrie sur une vaste gamme de sujets comme la biométrie, l'infonuagique, les attaques contre les réseaux sociaux, la surveillance vidéo et la cybersécurité, augmentant ainsi considérablement le niveau de compréhension de ces enjeux au sein de l'organisation et ailleurs. Sécurité publique : Le CPVP a rédigé un document de référence stratégique intitulé : *Une question de confiance : Intégrer le droit à la vie privée aux mesures de sécurité publique au 21e siècle* (http://priv.gc.ca/information/pub/gd_sec_201011_f.cfm). Ce document et des activités connexes ont permis au CPVP d'approfondir ses connaissances dans ce domaine, comme en témoignent les allocutions, l'analyse des projets de loi sur la criminalité, les EFVP, les comparutions devant le Parlement et d'autres tâches. Intégrité et protection de l'identité : Le CPVP a présenté un texte dans le cadre de la consultation concernant la Stratégie sur l'économie numérique menée par Industrie Canada (http://www.priv.gc.ca/information/pub/sub_de_201007_f.cfm). Il a aussi commandé des recherches sur la distinction entre les sphères publique et privée, les systèmes de gestion de l'identité, la protection de la vie privée dans les pays en voie de développement et l'utilisation des médias sociaux au sein du gouvernement. Le Commissariat a aussi organisé une série de conférences pour examiner les nouveaux enjeux liés à la protection de la vie privée et a demandé à quatre conférenciers d'écrire des articles sur le sujet.	Satisfait à toutes les attentes

[5] Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2010-2011 utilise le terme « sécurité nationale » pour désigner cette priorité.

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2010-2011	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
		Renseignements génétiques : Le CPVP a commandé la première partie d'un important rapport de recherche sur l'utilisation de renseignements génétiques dans le contexte de l'assurance, a rédigé l'ébauche d'une fiche d'information sur la vente de tests génétiques directement aux consommateurs et s'est associé à Génome Canada dans le cadre d'une série d'ateliers sur les renseignements génétiques intitulée : GPS : Au carrefour de la génomique, de la politique publique et de la société.	
3. Promouvoir stratégi-quement la protection de la vie privée à l'échelle mondiale pour les Canadiennes et les Canadiens	Antérieure	Cette année, la commissaire a continué de présider le groupe de volontaires sur la protection de la vie privée de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), dont le mandat est d'aider l'OCDE à examiner ses lignes directrices sur la protection de la vie privée. Le Commissariat a fourni des employés à l'OCDE pour aider l'organisme à souligner le 30e anniversaire de ses lignes directrices en prévision de l'examen.	Satisfait à toutes les attentes
		Le CPVP a été l'un des membres fondateurs du Global Privacy Enforcement Network et s'est joint à l'initiative du Conseil de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) sur les règles transfrontalières de protection de la vie privée. Le Commissariat a continué de jouer un rôle essentiel dans le travail de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sur la gestion de l'identité et les technologies axées sur la protection de la vie privée. Un employé du CPVP siège à la Commission de contrôle des fichiers d'INTERPOL. Le CPVP a appuyé le travail sur les résolutions internationales parrainées par le Canada en participant au Projet sur la responsabilité découlant de la Conférence internationale des commissaires à la protection des données qui a eu lieu à Madrid en 2009. Le Commissariat a aussi participé aux activités de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles et au forum ibéro-américain sur la protection des données. Tout au long de l'année, le CPVP a reçu des représentants d'autorités étrangères chargées de la protection des données dans le contexte de missions d'information. Le Commissariat a collaboré avec d'autres autorités chargées de la protection des données pour établir une ligne de conduite commune face aux préoccupations mondiales relatives à la protection de la vie privée, comme la diffusion de renseignements personnels sans consentement lors du lancement de Google Buzz. Il a également formulé des commentaires à l'intention d'organisations et d'associations internationales avant qu'elles ne lancent des produits et des projets qui pourraient avoir une incidence sur la vie privée.	

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.			
Priorités du CPVP pour 2010-2011	**Type[3]**	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
4. Aider les Canadiennes et les Canadiens, les organisations et les institutions à prendre des décisions plus éclairées en matière de protection de la vie privée	Antérieure	En 2010-2011, le CPVP a produit des outils et organisé des activités de sensibilisation destinés à plusieurs publics cibles, dont les propriétaires de petites entreprises, les jeunes et les fonctionnaires fédéraux. Le Commissariat a étendu la portée de ses activités de sensibilisation en Ontario en ouvrant un bureau régional à Toronto. De plus, il a lancé une nouvelle série de conférences intitulée *Le point sur la vie privée* en plus de mener des consultations publiques à Toronto, à Calgary et à Montréal sur la protection de la vie privée et le suivi, le profilage et le ciblage en ligne ainsi que l'infonuagique. La dernière année a vu l'accroissement de la demande pour les documents du CPVP, du nombre de visites sur son site Web et de l'implication sur les médias sociaux. Le Commissariat a essayé de nouvelles méthodes pour fournir des conseils et de l'information aux Canadiennes et Canadiens et aux organisations, notamment des vidéos en ligne, des outils interactifs sur le Web, des discussions informelles et des activités de collaboration. Le Commissariat a contribué à faire en sorte que le milieu de la protection des données adopte une résolution internationale sur l'importance de la « protection de la vie privée dès la conception ».	Satisfait à toutes les attentes
5. Améliorer et soutenir la capacité organisation-nelle	Continue	Le CPVP continue de chercher de nouveaux moyens pour favoriser le recrutement et le maintien en poste, par exemple en utilisant les sites de réseautage social et en se servant davantage de la technologie pour concevoir des outils d'échange de renseignements. Le Commissariat participe à des projets pangouvernementaux comme la migration vers un système de gestion des ressources humaines plus solide, la promotion de la méthode du « passeport de l'employé » du gouvernement du Canada et le Processus opérationnel commun des ressources humaines. Les efforts visant à créer plus de sites SharePoint au sein du Commissariat se sont poursuivis en 2010-2011 afin de favoriser l'échange de renseignements, la collaboration et la synergie entre les unités organisationnelles. Plusieurs processus opérationnels ont été automatisés, notamment dans les unités des vérifications et des communications, ce qui facilite les échanges de renseignements et de données. Le CPVP peut maintenant envisager d'automatiser son outil de gestion des tableaux de bord, qui fonctionne manuellement pour l'instant. Le Commissariat a élaboré une stratégie de gestion des locaux à long terme en établissant les besoins opérationnels de chaque unité organisationnelle. Le projet a été lancé en collaboration avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'organisation chargée de trouver des locaux convenables pour un déménagement en 2013.	Satisfait à toutes les attentes

Tous les engagements pris en faveur des cinq priorités organisationnelles du CPVP en 2010-2011, telles qu'elles sont énoncées dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2010-2011, ont « satisfait à toutes les attentes ».

Analyse des risques

Facteurs externes

Les Canadiennes et les Canadiens devraient être conscients que les menaces pour leurs renseignements personnels en ligne sont bien réelles. L'information et les systèmes numériques sont foncièrement vulnérables lorsqu'ils sont interconnectés et accessibles partout dans le monde. Les problèmes de sécurité, en particulier la cybercriminalité et le cyberespionnage, menacent nos infrastructures électroniques publiques et privées. L'absence de normes dans l'industrie mine la sécurité des services infonuagiques. Les fournisseurs de services profitent des occasions de développer rapidement des produits et ne pensent à la protection de la vie privée qu'après coup. Les petites et moyennes entreprises utilisent des technologies numériques, mais elles ne possèdent pas la formation et les outils nécessaires pour protéger efficacement les renseignements personnels.

Ces menaces sont décuplées par la dépendance croissante envers les services en ligne et notre propension à communiquer des renseignements personnels. En adoptant de nouvelles technologies, les Canadiennes et les Canadiens de tout âge, notamment les jeunes, remettent en question et modifient les concepts traditionnels de la protection de la vie privée. Il est difficile de mesurer les conséquences pour notre société. La démarcation entre nos vies publique et privée devient confuse, particulièrement pour nos enfants, qui grandissent dans un monde numérique. Les programmes de culture numérique montrant aux enfants et à leurs parents comment évaluer correctement et atténuer les risques pour la vie privée en ligne portent lentement leurs fruits.

Toutefois, le comportement des gens pour ce qui est de la communication des renseignements en ligne demeure une préoccupation dans le domaine de la protection de la vie privée. Les gens n'utilisent pas seulement les nouvelles technologies pour communiquer entre eux, mais aussi dans le contexte d'activités quotidiennes comme les opérations bancaires et les achats en ligne. Puisque les transactions bancaires en ligne comprennent des renseignements de nature sensible, la sécurité et la protection du caractère privé de ces transactions, surtout lorsqu'elles sont effectuées sur un ordinateur à domicile ou sur des appareils mobiles, sont essentielles à la confiance envers les systèmes.

Le milieu mondial de la protection des données a reconnu qu'il est nécessaire de revoir et de réaffirmer les premiers principes de la protection de la vie privée. La première et même la deuxième vagues de lois et de lignes directrices sur la protection de la vie privée ont été adoptées il y a trop longtemps (dans les années 1970) pour trouver écho auprès des jeunes. Une toute nouvelle génération de mesures de sensibilisation concernant la protection de la vie privée, l'éthique liée à l'information, la protection des données et la sécurité en ligne doivent être prises, et il faut que les citoyens, les écoles, les entreprises et le gouvernement s'impliquent tous.

En outre, la surveillance numérique perfectionnée et omniprésente et l'industrie mondiale de l'interception des communications ont pris beaucoup d'ampleur au cours de la dernière décennie. Déployées à grande échelle, ces technologies ont des répercussions profondes sur les libertés civiles et les droits de la personne.

Les gouvernements peuvent se lancer dans la collecte en gros des données numériques laissées par les personnes : les messages textes, les textes, la géolocalisation et les courriels, pour ne nommer que ceux-là, sont autant de moyens permettant de surveiller les gens. Hormis la loi, il n'y a presque plus de limites pratiques aux possibilités commerciales, à la capacité des réseaux et à la portée technologique relatives à la surveillance en ligne. La bande passante peu coûteuse, les espaces de stockage considérables, les dispositifs omniprésents et les capteurs inoffensifs favorisent tous la tendance vers une surveillance et un suivi en ligne plus intenses.

Il est possible que l'ombre de la cybercriminalité et la croissance de la cybersurveillance fassent en sorte que la confiance devienne la denrée rare du cyberespace.

Il fut un temps où la bande passante et la capacité étaient des préoccupations techniques prépondérantes, mais elles ont été supplantées par des enjeux sociaux généraux comme le soupçon, la surveillance et l'autocensure. Il n'existe pas de solutions faciles à ces problématiques, qu'il s'agisse du filtrage systématique des voyageurs ou des transferts automatiques de données au-delà des frontières, mais une grande campagne visant à trouver des mesures de protection et des solutions à ces risques pour la vie privée se fait attendre

depuis trop longtemps. Il faut adapter les pratiques et les lois gouvernementales, mieux réglementer les produits et les services commerciaux, informer et habiliter tous les citoyennes et citoyens dans l'espoir qu'ils pourront sécuriser leurs propres données et leurs pratiques en ligne, et accepter, respecter et appliquer des normes internationales.

La communication de renseignements personnels à grande échelle constitue un changement radical des mœurs et des comportements sociaux. Toutes les sociétés réseautées ont du mal à composer avec les répercussions, que ce soit dans les entreprises, les tribunaux, les gouvernements, les relations internationales, les cours d'école et les studios. Tandis que les normes du réseautage social commencent à se dessiner, près de la moitié des Canadiennes et des Canadiens utilisent des plateformes comme Facebook, Twitter et YouTube, qui bouleversent la façon de transmettre de l'information. Les nouveaux moyens de communication modifient les lieux de communication, le contenu transmis ainsi que le moment et la raison pour lesquels les gens échangent des renseignements de la même façon que les réseaux sociaux ont accéléré la transformation des renseignements personnels en un produit de base dont se servent les annonceurs, les courtiers en données, les assureurs et les intervenants d'autres secteurs commerciaux.

L'analytique — l'utilisation de nouveaux logiciels pour explorer des données de façon à relever des tendances inattendues — ouvre la voie à des considérations morales imprévues. L'évolution de ces technologies modifie les contextes et les définitions liés aux « renseignements personnels ». Les développements dans les domaines de la géolocalisation, de la biométrie, de la génétique et de l'analytique en ligne nous obligent à convenir d'une définition commune de « renseignements personnels » et à retourner aux principes de base de la protection de la vie privée.

De manière plus générale, la protection de la vie privée dans un monde virtuel où tout se transforme rapidement exige des solutions rapides, créatives et efficaces. Il est de plus en plus important que les organismes de réglementation donnent une orientation réaliste. C'est pour cette raison que les autorités de protection des données et d'autres organismes de réglementation élaborent activement des conseils et des règlements en consultant les concepteurs technologiques, les consommateurs, les juristes et les spécialistes du droit. Cette tendance montre la portée mondiale des enjeux contemporains concernant la protection de la vie privée. La Federal Trade Commission des États-Unis, le CPVP et l'Union européenne ont tous mené des consultations au cours de la dernière année sur les enjeux de protection des données soulevés par la dépendance croissante envers Internet pour communiquer, faire des affaires et innover.

Principaux risques opérationnels

Trois grands risques ont été cernés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2010-2011 et ont été gérés de façon à atténuer les répercussions possibles sur le CPVP. Deux de ces risques étaient liés à la capacité organisationnelle du Commissariat, plus précisément la capacité de répondre à une grande demande de services et d'éliminer l'arriéré de dossiers d'enquête qui existe depuis longtemps. Ces risques ont été atténués au moyen d'une démarche à plusieurs volets comprenant l'affectation judicieuse des fonds supplémentaires reçus du Conseil du Trésor à des activités prioritaires; l'application d'un ensemble de procédures énergiques pour fermer les dossiers de l'arriéré avant le 31 mars 2010; l'utilisation de techniques de gestion des ressources humaines novatrices pour recruter, former et maintenir en poste des employés dans un marché très compétitif; un grand projet de refonte visant à simplifier les processus de travail, ce qui comprend le recours à d'autres types d'intervention pour répondre aux demandes plus efficacement. Le Commissariat continue d'investir pour simplifier ses opérations.

Le troisième grand risque géré par le Commissariat en 2010-2011 était lié à la protection des fonds de données du Commissariat contre les incidents causés par un système ou une erreur humaine. Le CPVP continue de faire preuve de la diligence requise dans la gestion de ce risque. Une évaluation de la menace et des risques a été effectuée en 2010-2011 et des mesures correctrices sont mises en œuvre. Un plan de continuation des opérations élaboré en 2009-2010 a été testé en 2010-2011 et sera réexaminé en 2011-2012. La mise à l'essai du plan a permis de repérer certains sujets auxquels il faut porter attention et qui sont actuellement abordés.

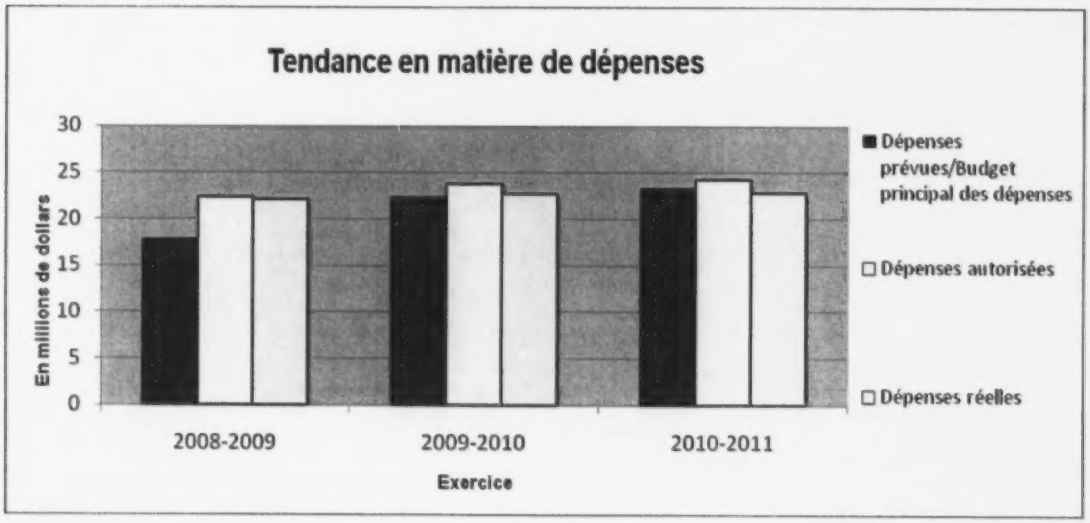
En 2010-2011, un programme de sécurité organisationnel a été préparé pour donner un aperçu des mesures de sécurité nouvelles et existantes. Des renseignements sur le traitement sécuritaire des données ont été intégrés dans le processus d'orientation des employés du CPVP. Tous les employés ont participé à une séance d'information sur la sécurité en novembre 2010 et devront examiner chaque année les documents de

formation informatiques achetés récemment concernant les besoins du CPVP en matière de sécurité et de gestion de l'information.

Profil des dépenses

Le budget principal des dépenses et les dépenses prévues du CPVP (qui sont présentés comme un seul et même chiffre puisqu'il n'y a pas de différence notable entre les deux montants) ont augmenté de 1,230 millions de dollars de 2008-2009 à 2009-2010 en raison de l'approbation de nouveau financement. Ces fonds ont servi au traitement des plaintes, à la sensibilisation accrue du public et à la mise en œuvre d'un nouveau projet de vérification interne.

De nombreux projets de sensibilisation du public destinés à des entreprises et à d'autres publics cibles comme les petites entreprises et les jeunes ont été réalisés. En outre, le CPVP possède maintenant une fonction de vérification interne. L'augmentation de 0,900 millions de dollars des dépenses autorisées de 2009-2010 à 2010-2011 est directement liée à la sanction royale qu'a reçue la législation antipourriel en décembre 2010.



Postes votés et législatifs

Pour de l'information concernant les postes votés et législatifs du CPVP, veuillez référer aux comptes publics du Canada pour 2010–2011 (Volume II) disponibles au : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

Section II : Analyse par activité de programme

Rendement du CPVP en 2010-2011

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé.		
Résultat prévu	**Indicateur de rendement**	**Cible**
Résultat final pour les Canadiennes et les Canadiens		
Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.	Étendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée.	*Nota : Les données de base dégagées en 2009-2010 serviront à fixer une cible pour cet indicateur durant l'exercice 2010-2011. La cible sera publiée dans le RPP de 2011-2012.*

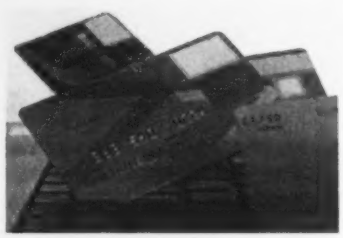
Le rendement du CPVP relativement à l'indicateur susmentionné sera communiqué pour la première fois dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de l'année prochaine. Il sera évalué en fonction des cibles établies dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011-2012. D'ici là, les progrès réalisés en vue du résultat stratégique seront révélés par le rendement obtenu en vertu des quatre activités de programme de l'architecture des activités de programme du CPVP. Pour chaque activité de programme, les sous-sections 2.1 à 2.4 :

- décrivent ce que suppose l'activité de programme (définie conformément à la mise en œuvre de la Politique sur la structure de gestion des ressources et des résultats du SCT);
- comparent l'utilisation des ressources réelles par rapport à l'utilisation prévue en 2010-2011;
- présentent un sommaire du rendement réel du CPVP lié aux résultats prévus ainsi que des indicateurs et des cibles de rendement et comprennent l'état du rendement évalué en fonction de l'échelle du SCT (qui est décrite à la section 1.2);
- analysent globalement le rendement du CPVP en 2010-2011, abordent les leçons retenues du rendement de la dernière année et énoncent les avantages que les Canadiennes et les Canadiens retirent des activités du CPVP.

2.1 Activité de programme 1 : activités relatives à la conformité

Description de l'activité

Le Commissariat est chargé d'enquêter sur les plaintes concernant la protection de la vie privée et de répondre aux demandes de renseignements provenant du grand public ou d'entreprises. De plus, le CPVP détermine, au moyen de vérifications et d'examens, dans quelle mesure les organisations respectent les exigences des deux lois fédérales sur la protection de la vie privée et formule des recommandations sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) en vertu d'une directive du Conseil du Trésor. Il est appuyé dans cette activité par une équipe spécialisée dans la prestation d'avis juridiques et de soutien pour les recours en justice, et par une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.



Activité de programme 1 : activités relatives à la conformité					
Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2010-2011 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
9 198	9 791	9 938	88	78	(10)

Les dépenses réelles comprennent les réaffectations entre les activités pour mieux rendre compte des dépenses de l'activité de programme.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultat intermédiaire			
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et mettent en œuvre des pratiques modernes de protection des renseignements personnels	**Indicateur :** Mesure dans laquelle les recommandations formulées dans le cadre des vérifications et des enquêtes sont acceptées et mises en œuvre au fil du temps **Cible :** 90 % des recommandations formulées dans le cadre d'enquêtes « fondées », « résolues » et « fondées et résolues » sont acceptées et mises en œuvre	**Enquêtes menées en vertu de la LPRPDE** En 2010-2011, la commissaire a formulé 35 recommandations dans le cadre d'enquêtes « fondées », « résolues » ou « fondées et résolues ». Toutes les recommandations (100 %) ont été acceptées et 83 % ont été appliquées. Un suivi de l'application des six autres recommandations est prévu en juin 2011. **Enquêtes menées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*** En 2010-2011, la commissaire a formulé neuf recommandations dans le contexte d'enquêtes « fondées », « résolues » ou « fondées et résolues ». Les institutions visées ont accepté 89 % des recommandations, mais aucune de celles-ci n'avait été appliquée à la fin de l'exercice. Le progrès de cinq des neuf recommandations fait l'objet d'un suivi et une vérification a été entamée pour déterminer l'état des quatre autres.	Satisfait à la plupart des attentes
	Cible : 90 % des recommandations découlant des vérifications sont entièrement acceptées par les organisations; au moment d'une vérification ultérieure, deux ans après le rapport initial, des mesures en vue de la mise en œuvre des recommandations sont prises concernant 90 % de celles-ci	Les trois rapports de vérification[6] publiés en 2010-2011 comprenaient en tout 16 recommandations qui avaient toutes (100 %) été acceptées par les entités vérifiées au moment de la production du rapport. En 2010-2011, le CPVP a effectué un suivi à l'égard de trois vérifications réalisées en 2008 et 2009, en vue de déterminer combien de recommandations avaient été mises en œuvre. On a noté un certain progrès en ce qui a trait à 33 des 34 recommandations (97 %).	Dépasse les attentes

[6] Les rapports de vérification publiés en 2010-2011 sont les suivants : ***Vérification des pratiques relatives au retrait des renseignements personnels de certaines institutions fédérales***, le 5 octobre 2010; ***Vérification de la protection des renseignements personnels dans les environnements sans fil — Examen de certaines institutions fédérales***, le 5 octobre 2010; ***Vérification de certains courtiers en prêts hypothécaires***, le 8 juin 2010. (http://priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/ar-vr_index_f.cfm#contenttop)

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Indicateur : Mesure dans laquelle les obligations sont respectées grâce aux recours en justice **Cible :** Les obligations juridiques sont respectées dans 80 % des cas, soit par un règlement satisfaisant pour la commissaire ou par un jugement exécuté par un tribunal	En 2010-2011, le CPVP a participé à 14 cas litigieux ayant trait à la LPRPDE et à 6 cas se rapportant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* afin de favoriser la conformité aux lois fédérales sur la protection de la vie privée.	Sans objet[7]
Résultats immédiats			
Les personnes reçoivent des réponses efficaces à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements en temps opportun	**Indicateur :** Opportunité des réponses du CPVP aux demandes de renseignements et aux plaintes **Cible :** Voir la note en bas de page[8]	Le Commissariat a répondu à 11 165 demandes de renseignements (orales et écrites) en 2010-2011, une augmentation de 43 % par rapport à l'année précédente. Le délai de trente jours a été respecté dans 91 % des cas. Les demandes auxquelles on n'a pas répondu conformément à la norme de service étaient souvent complexes et demandaient des avis juridiques ou des renseignements supplémentaires. L'opportunité des réponses aux plaintes[9] est mesurée à partir du délai compris entre la date de réception d'une plainte et la date où l'on présente des conclusions ou un autre type de décision (y compris le règlement rapide sans enquête) : • Plaintes déposées en vertu de la LPRPDE : 15,6 mois en moyenne pour traiter 329 plaintes en 2010, comparativement à 18,5 mois en 2009 pour traiter 576 plaintes, et à 20,7 mois en 2008 pour traiter 535 plaintes. • Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : 7,2 mois en moyenne pour traiter 570 plaintes en 2010-2011, ce qui est considérablement plus rapide que la moyenne de 12,9 mois en 2009-2010 pour traiter 1 154 plaintes ou la moyenne de 19,5 mois en 2008-2009 pour traiter 990 plaintes.	Satisfait à toutes les attentes

[7] Ces indicateur et cible de rendement ont été supprimés, car ils ne reflétaient pas fidèlement le rendement du CPVP.

[8] Le CPVP élabore de nouvelles normes de service fondées sur ses processus révisés. Les rapports sur l'opportunité des réponses seront fondés sur ces normes — c.-à-d. le pourcentage de demandes de renseignements et de plaintes qui sont traitées dans le respect des normes de service établies. Le présent *Rapport ministériel sur le rendement* présente les délais d'exécution réels.

[9] Les données sur les dossiers relatifs à la LPRPDE portent sur les 12 mois allant de janvier à décembre 2010 tandis que les données sur les dossiers relatifs à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* concernent les douze mois allant d'avril 2010 à mars 2011.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée font l'objet de vérifications et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) présentées par les institutions fédérales sont examinées afin de déterminer la conformité avec les lois et les politiques fédérales relatives à la protection de la vie privée	**Indicateur :** Proportion des vérifications et des examens des EFVP réalisés dans les délais prévus **Cibles**[10] **:** 50 % des vérifications sont terminées dans les délais prévus et 50 % des examens des EFVP sont parachevés dans les 90 jours suivant le début de l'examen	Trois vérifications[11] et trois suivis exercés à l'égard de vérifications antérieures[12] ont été approuvés et publiés et/ou pratiquement terminés en 2010-2011, conformément au plan approuvé (100 %). En raison des ressources limitées en 2010-2011, des lettres de recommandations ont été envoyées dans les délais prévus à l'issue de 35 % des examens des EFVP. Toutefois, le Commissariat fournit des avis et des conseils sur les EFVP par le biais de réunions de consultation, de conversations téléphoniques et d'échanges de courriel avant d'envoyer une lettre de recommandation officielle.	Dépasse les attentes Satisfait quelque peu aux attentes
	Indicateur : Réceptivité (ou commentaires) des ministères fédéraux et des organisations du secteur privé à l'égard des conseils du CPVP sur les EFVP et les interventions **Cible :** 75 % des institutions et des organisations sont réceptives aux conseils du CPVP	En 2010-2011, le CPVP a examiné 12 EFVP concernant des projets comportant des risques et jugés particulièrement envahissants en ce qui a trait à la vie privée et a envoyé des lettres contenant des recommandations visant à ajouter des mesures de protection de la vie privée à ces projets. Le 31 mars 2011, neuf institutions fédérales (75 %) avaient répondu par écrit aux conseils du CPVP et avaient accepté de prendre des mesures additionnelles pour protéger la vie privée ou de revoir leurs projets. Le Commissariat continue de surveiller les projets qui comportent des risques considérables pour la vie privée.	Satisfait à toutes les attentes

Analyse du rendement

Le CPVP a réussi à mettre en œuvre de nouveaux processus pour répondre aux plaintes des Canadiennes et des Canadiens plus rapidement, faisant ainsi une meilleure utilisation des fonds publics investis dans le Commissariat.

Une nouvelle méthode d'attribution des ressources internes fondée sur la priorité et la complexité des plaintes permet de consacrer plus de ressources aux questions systémiques en matière de protection de la vie privée.

Dans le même ordre d'idées, un nouvel outil de production de rapports et d'analyse sur les demandes de renseignements permet de cerner les nouveaux enjeux et tendances liés à la protection de la vie privée et permet au Commissariat de faire circuler l'information essentielle entre l'unité des demandes de renseignements et d'autres services de l'organisation.

[10] Les objectifs seront revus lorsque le CPVP aura atteint sa pleine capacité.

[11] En plus des vérifications publiées énumérées à la note de bas de page 6, trois autres vérifications étaient pratiquement terminées à la fin de l'exercice et allaient être publiées à la fin de la période de rapport. Ces vérifications se sont penchées sur Bureau en gros, la protection de la vie privée et la sûreté aérienne, et certaines bases de données opérationnelles de la GRC pré-sélectionnées.

[12] Les suivis à la suite de vérifications exercés en 2010-2011 ont porté sur les fichiers inconsultables de la GRC (2008), les opérations liées au passeport canadien (2008) et le cadre de gestion de la protection de la vie privée dans certaines institutions fédérales pré-sélectionnées (2009).

Des vérifications ont été entamées conformément au nouveau plan de vérification axé sur les risques, selon lequel la sélection des organisations aux fins de vérification est effectuée à l'aide d'une méthodologie plus solide fondée sur de vastes consultations, des études de documents et des analyses de l'environnement. Cette sélection sera également harmonisée avec les enjeux prioritaires du CPVP en matière de protection de la vie privée. Par conséquent, le CPVP investit des ressources dans la vérification des projets qui comportent les plus grands risques pour la vie privée. Les vérificateurs consultent maintenant un guide parachevé en 2010-2011 pour veiller à ce que les vérifications sur la protection de la vie privée respectent l'esprit des normes de vérification généralement reconnues.

Le travail visant à renforcer le processus d'examen des EFVP a débuté l'année dernière et a été parachevé en 2010-2011. Désormais, un tri est effectué pour nous permettre de nous concentrer sur les EFVP relatives aux projets les plus risqués pour la vie privée puisque les ressources disponibles ne sont pas suffisantes pour examiner toutes les EFVP en ce moment. Même en établissant des priorités, le Commissariat n'a pas été en mesure d'atteindre son objectif de rendement qui consiste à examiner les EFVP en 90 jours, car la dotation reste problématique au sein de cette unité. Des mesures sont prises afin d'atteindre l'effectif attribué pour les EFVP, ce qui améliorera l'opportunité des réponses officielles aux institutions.

Le Commissariat n'a pas adopté de programme d'assurance qualité pour le processus de règlement des plaintes comme il l'avait prévu au cours de la période visée par le présent rapport. Toutefois, le processus de résolution des plaintes fait en ce moment l'objet d'un examen pour veiller à ce que celui-ci soit en mesure de réaliser des enquêtes de plus en plus complexes et exigeantes.

Leçons apprises

Les investissements dans le processus de réception des plaintes ont engendré des économies mesurables. Afin de poursuivre le récent effort de réorganisation, d'autres possibilités sont envisagées pour simplifier davantage les processus et les systèmes d'enquête. Des changements organisationnels sont maintenant apportés pour mieux harmoniser les ressources avec les besoins précis des enquêtes, ce qui améliore la prestation des services.

Des investissements destinés à résoudre des dossiers de plaintes non résolus avant qu'ils soient présentés devant les tribunaux ont aussi amélioré le respect de la LPRPDE en 2010-2011. Par ailleurs, la collaboration avec les homologues provinciaux et territoriaux continue d'assurer une surveillance plus harmonisée avec la loi sur la protection des renseignements personnels applicable au secteur privé.

Au cours des deux derniers exercices financiers, le CPVP a organisé des ateliers sur les EFVP auxquels plus de 100 employés fédéraux ont assisté. Ces ateliers constituent notamment l'occasion idéale d'inviter les ministères à communiquer avec le Commissariat au début du processus d'EFVP. Quand les conseils du Commissariat concernant les mesures appropriées pour protéger la vie privée sont intégrés au moment de la conception d'un projet, l'examen de l'EFVP officielle demande moins d'efforts par la suite.

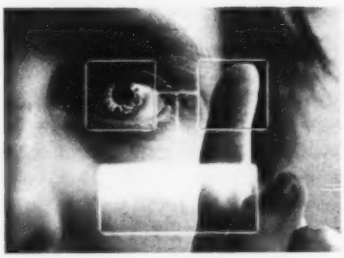
Avantages de l'activité de programme 1 pour les Canadiennes et les Canadiens

En répondant aux demandes de renseignements, le CPVP informe les Canadiennes et les Canadiens de leur droit à la vie privée. Lorsqu'il mène des enquêtes sur des plaintes, des vérifications et des examens des EFVP, le Commissariat détermine si les institutions fédérales et les organisations du secteur privé prévoient recueillir, utiliser, communiquer, conserver et éliminer les renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens conformément aux mesures de protection de la vie privée prévues dans les deux lois nationales dans ce domaine. Dans les cas de non-conformité, le CPVP prend des mesures pour que soient apportés des changements. Les enquêtes menées à l'égard des plaintes concernant les atteintes à la protection des renseignements personnels ou la vérification des pratiques de protection de la vie privée des organisations peuvent avoir une incidence énorme lorsqu'elles mènent à des améliorations susceptibles de toucher un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens.

2.2 Activité de programme 2 : recherche et élaboration de politiques

Description de l'activité

Le CPVP est un centre d'expertise sur les nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et à l'étranger : il mène des recherches sur les tendances et les avancées technologiques, surveille les initiatives législatives et réglementaires, fournit des analyses juridiques, stratégiques et techniques sur les principaux enjeux et élabore des positions stratégiques qui renforcent la protection du droit à la vie privée. Une importante partie du travail consiste à aider la commissaire et la haute gestion à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle des lois et des programmes gouvernementaux et des initiatives du secteur privé proposés sur la protection de la vie privée.



Activité de programme 2 : recherche et élaboration de politiques					
Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2010-2011 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
5 058	5 316	3 220	18	18	0

Les dépenses réelles comprennent les réaffectations entre les activités pour mieux rendre compte des dépenses de l'activité de programme.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultat intermédiaire			
Les parlementaires et les autres intervenants clés bénéficient d'une information claire et pertinente et de conseils opportuns et impartiaux sur l'incidence qu'ont sur la vie privée les fluctuations que subissent les lois, règlements et politiques.	**Indicateur :** Valeur ajoutée, pour les intervenants, de l'information et des conseils fournis par le CPVP sur les politiques et les projets choisis	Le CPVP a organisé avec succès trois séances de consultation nationales à Toronto, à Montréal et à Calgary. Des intervenants se sont réunis pour aborder certains des nouveaux enjeux les plus importants en matière de protection de la vie privée : les défis et les possibilités liés au suivi des consommateurs, à la publicité comportementale, aux jeux en ligne, aux répercussions des nouvelles technologies sur la vie privée et à l'infonuagique.	Satisfait à toutes les attentes [Nota : le rendement par rapport à cet indicateur est évalué qualitativement, selon l'information fournie ici, et non en fonction de cibles numériques qui font actuellement l'objet d'un réexamen]

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Cible : L'information et les conseils du Commissariat sur les politiques et les projets des intervenants des secteurs public et privé ont une valeur ajoutée dans 75 % des cas	Les intervenants provenaient de l'industrie, de gouvernements, d'associations de consommateurs, de la société civile et d'autres parties intéressées, et des commentaires positifs ont été formulés sur les consultations. On s'est aussi demandé si la LPRPDE permettrait de relever les défis posés par ces nouveaux enjeux. Une ébauche du rapport visant à susciter d'autres commentaires a été publiée en octobre 2010 (http://www.priv.gc.ca/resource/consultations/index_f.cfm) et un rapport final devait paraître en mai 2011. Avec ses homologues d'autres juridictions au Canada, le Commissariat a présenté une lettre conjointe fédérale-provinciale-territoriale au sous-ministre de la Sécurité publique du Canada au sujet des mesures législatives proposées sur l'accès légal. Des copies de la lettre (http://priv.gc.ca/media/nr-c/2011/let_110309_f.cfm) ont été présentées, par l'entremise du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique (ETHI), au Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile et au Sous-comité de la Sécurité publique et nationale de la Chambre des communes. Le Commissariat a collaboré avec des partenaires fédéraux et des homologues internationaux afin de préparer et d'appliquer la réglementation antipourriel du Canada, le projet de loi C-28, qui a reçu la sanction royale en mars 2011. Le Commissariat a élaboré, en collaboration avec des intervenants clés, un document d'orientation intitulé : *Une question de confiance : Intégrer le droit à la vie privée aux mesures de sécurité au 21e siècle* (http://www.priv.gc.ca/information/pub/gd_sec_201011_f.pdf), qui a été présenté à plusieurs comités et sous-comités parlementaires (ETHI, Sécurité publique et nationale).	

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultats immédiats			
Le travail des parlementaires est facilité par une capacité efficace de cerner les enjeux liés à la protection de la vie privée et d'élaborer des positions stratégiques qui sont respectueuses de la vie privée, à l'intention du gouvernement fédéral et du secteur privé	**Indicateur :** Les positions du Commissariat quant aux répercussions des lois et règlements pertinents sur la protection de la vie privée ajoutent de la valeur pour le Parlement **Cible :** Les positions du Commissariat concernant les lois et règlements pertinents ajoutent de la valeur pour les parlementaires dans une proportion de 75 %	En 2010-2011, le CPVP a comparu 15 fois devant sept comités parlementaires afin d'offrir des opinions et des conseils sur les conséquences pour la vie privée des nouvelles lois ou des programmes en vigueur. Divers sujets ont été abordés, dont la vidéosurveillance, la sûreté aérienne, la sécurité des produits de consommation, le recensement et la transparence gouvernementale. Le CPVP a examiné 30 projets de loi, dont 16 intensivement, et a interagi avec des députés à 42 reprises. En décembre 2010, le Parlement a reconduit le mandat de la commissaire Stoddart, qui dirigera le CPVP pendant une autre période de trois ans, ce qui démontre clairement la valeur que les députés attachent à son rôle et à sa contribution à leurs délibérations.	Satisfait à toutes les attentes [Nota : le rendement par rapport à cet indicateur est évalué qualitativement, selon l'information fournie ici et non en fonction de cibles numériques qui font actuellement l'objet d'un réexamen]
Le savoir sur les enjeux systémiques liés à la protection de la vie privée au pays et à l'étranger s'élargit grâce à la recherche et à l'échange d'information, en vue de faire progresser les dossiers de protection de la vie privée d'intérêt commun, d'augmenter la sensibilisation et d'améliorer les méthodes de gestion de la protection de la vie privée	**Indicateur :** Les intervenants ont eu accès aux produits de recherche et aux documents de sensibilisation du CPVP et en ont tenu compte dans leur prise de décisions **Cible :** Les initiatives relevant des quatre enjeux prioritaires (100 %) liés à la protection de la vie privée du CPVP ont fait participer les intervenants pertinents. Selon des preuves documentées, les produits de recherche et les documents de sensibilisation du CPVP ont eu une incidence sur les intervenants	Le CPVP a mené des recherches pour soutenir ses activités continues relatives à la conformité. Il a aussi examiné les nouvelles tendances en matière de protection de la vie privée dans des domaines comme la ligne de démarcation entre la vie publique et privée et ses effets sur la réputation des gens, les systèmes de paiement, les réseaux de capteurs perfectionnés, la biométrie, les applications et les appareils mobiles. Des activités de recherche et de perfectionnement du savoir ont eu lieu dans les quatre domaines prioritaires pour la protection de la vie privée (voir la section 1.2 du présent rapport, qui présente le sommaire du rendement, à la priorité 2). Des intervenants comme des experts en la matière du milieu universitaire et de l'industrie, qui bénéficient des résultats du travail de recherche du CPVP, y ont participé. Grâce à ce travail, le CPVP a approfondi ses connaissances à l'égard des enjeux systémiques en matière de protection de la vie privée, ce qui s'est manifesté dans les allocutions, les analyses juridiques et stratégiques, les EFVP, les comparutions devant le Parlement et dans le cadre d'autres tâches. Toujours en 2010-2011, le CPVP a demandé à deux professeurs universitaires d'étudier les pouvoirs et les fonctions du modèle d'ombudsman lié à la LPRPDE (http://www.priv.gc.ca/information/pub/pipeda_hs_f.cfm).	Satisfait à toutes les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
		Le Programme des contributions du Commissariat, qui finance la recherche sur la protection de la vie privée et des projets de sensibilisation du public liés à la LPRPDE, a accordé près de 500 000 $ pour des projets en 2010-2011 (la liste complète des bénéficiaires se trouve à l'adresse suivante : http://www.priv.gc.ca/resource/cp/cp_archives_f.cfm#2010-2011). Encore une fois cette année, les projets de recherche sont axés sur les quatre domaines prioritaires du Commissariat en matière de protection de la vie privée : les technologies de l'information, la sécurité publique, l'intégrité et la protection de l'identité et les renseignements génétiques. Le travail était plus précisément lié aux domaines d'intérêt suivants pour la population du Canada et d'ailleurs : • la publicité ciblée en ligne; • le partage de données entre les gouvernements et les organisations commerciales dans le cadre de programmes de sécurité nationale applicables aux frontières et dans les aéroports; • la vidéosurveillance dans les lieux publics par des organisations commerciales; • les conséquences sur le plan du respect de la vie privée des sites Web de patients, des bases de données des registres de santé en ligne et d'autres outils de la « Santé 2.0 ».	

Analyse du rendement

Au moment où la vie privée s'avère une grande source de préoccupations dans la vie quotidienne des Canadiennes et des Canadiens, le CPVP a favorisé la tenue d'une discussion sur la protection de la vie privée sur la scène nationale et internationale. Ce dialogue permet la diffusion d'une quantité importante de nouvelles connaissances sur la protection de la vie privée. En outre, il continue d'orienter le programme de recherche du CPVP dans des domaines émergents comme la ligne de démarcation entre la vie publique et la vie privée en ligne, la publicité comportementale et les répercussions de l'infonuagique sur la vie privée.

Leçons apprises

Une partie de la restructuration organisationnelle amorcée à la fin de 2010-2011 comprenait la fusion de l'unité de recherche et de l'unité d'élaboration des politiques dans le but d'accroître la synergie et la collaboration. Un plan de recherche conjoint est en cours d'élaboration par toutes les directions. L'objectif est de tirer le maximum des activités de recherche du CPVP, tant pour approfondir le savoir sur la protection de la vie privée au sein du Commissariat que pour tirer profit de ce savoir en le transformant en renseignements utiles pour les Canadiennes et les Canadiens. De plus, le CPVP est toujours à l'affût d'occasions de joindre ses efforts à ceux d'autres organisations publiques, privées et sans but lucratif ayant le même objectif, soit la protection de la vie privée.

Avantages de l'activité de programme 2 pour les Canadiennes et les Canadiens

En étudiant l'incidence des politiques, des projets et des processus des secteurs public et privé sur la protection de la vie privée et en élaborant des positions respectueuses de la vie privée que les intervenants peuvent prendre en considération, le CPVP fait progresser le savoir sur les enjeux de protection de la vie privée et met l'accent sur la protection du droit des individus à la vie privée au Canada et à l'étranger.

2.3 Activité de programme 3 : sensibilisation du grand public

Description de l'activité

Le CPVP offre des activités de communication et de sensibilisation du public, notamment des exposés et des événements spéciaux, des relations avec les médias et la production et la diffusion de documents de promotion et d'information. Les activités de sensibilisation du grand public permettent aux particuliers d'avoir accès à de l'information qui les aide à protéger leurs renseignements personnels et à exercer leur droit à la vie privée. Ces activités permettent également de faire comprendre aux organisations quelles sont leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Activité de programme 3 : sensibilisation du grand public					
Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2010-2011 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
3 846	3 701	3 283	25	21	(4)

Les dépenses réelles comprennent les réaffectations entre les activités pour mieux rendre compte des dépenses de l'activité de programme.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Résultat intermédiaire			
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels, et les personnes comprennent comment se protéger contre les risques d'utilisation indue	**Indicateur :** Résultat des initiatives et programmes gouvernementaux sur la protection de la vie privée découlant des consultations et recommandations des EFVP **Cible :** Pour 70 % des initiatives ou des programmes pour lesquels une EFVP prioritaire a été examinée et une recommandation a été formulée, une nouvelle protection de la vie privée s'est ajoutée après les consultations et recommandations du CPVP	En 2010-2011, le CPVP a examiné 12 EFVP relatives à des projets comportant des risques particulièrement élevés pour la vie privée et a envoyé des lettres pour recommander d'ajouter des mesures de protection de la vie privée à ces projets. Le 31 mars 2011, neuf institutions fédérales (75 %) avaient répondu par écrit au Commissariat et accepté d'adopter des mesures de protection de la vie privée ou de réexaminer leur projet. Il est possible que tous les ministères n'aient pas eu le temps de répondre avant la fin de l'année financière. Le Commissariat continue de surveiller les projets qui posent des risques considérables pour la vie privée.	Dépasse les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Indicateur : Étendue dans laquelle les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations aux termes des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels **Cible :** Plus de 40 % des organisations du secteur privé affirment avoir au moins une compréhension « moyenne » de leurs obligations aux termes de la LPRPDE	Un sondage réalisé par les Associés de recherche EKOS pour le compte du CPVP (dont les résultats ont été publiés en mai 2010 à l'adresse suivante : http://www.priv.gc.ca/information/survey/2010/ekos_2010_01_f.cfm) a révélé que près de la moitié des entreprises (47 %) sondées s'estiment très sensibles aux obligations qui leur incombent en vertu des mesures législatives du Canada touchant la protection des renseignements personnels.	Dépasse les attentes
Résultats immédiats			
Les individus ont accès à des renseignements pertinents sur leur droit à la vie privée et sont en mesure de se protéger contre les menaces à l'égard de renseignements personnels	**Indicateur :** Atteinte du public visé grâce aux activités de sensibilisation du public **Cibles :** 100 citations de représentants du CPVP par année dans les médias sur des initiatives de communication sélectionnées Au moins 100 000 visites par mois sur le site Web du CPVP et 20 000 visites par mois sur le blogue Au moins un communiqué par mois concernant un sujet intéressant tout particulièrement les individus Au moins 350 abonnés au bulletin électronique	Les médias au Canada et à l'étranger ont continué de parler fréquemment du CPVP. Le nombre de citations en 2010-2011 était largement supérieur à 100. Les deux rapports annuels du CPVP ont fait l'objet d'une vaste couverture, tout comme les vérifications sur la conformité et d'autres annonces, par exemple la conclusion des enquêtes sur Facebook et les données Wi-Fi recueillies par Google et une lettre écrite conjointement avec des autorités chargées de la protection des données dans le contexte de l'affaire Google Buzz. Le nombre de visites sur le site Web et le principal blogue du CPVP a augmenté en 2010-2011 par rapport à l'année précédente : on a répertorié plus de 2,8 millions de visiteurs uniques, soit 230 000 par mois en moyenne. Deux communiqués ou plus par mois ont été publiés en 2010-2011 sur des sujets intéressant tant les individus que les organisations. Le 31 mars 2011, le bulletin électronique du CPVP comptait 1 013 abonnés (y compris des personnes et des organisations).	Dépasse les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Distribution d'au moins 1 000 outils de communication par année Deux initiatives de sensibilisation du public par année, conçues pour de nouveaux groupes cibles Deux événements publics portant sur les besoins de groupes cibles particuliers	Quelque 19 000 publications ont été distribuées en 2010-2011, ce qui représente une hausse par rapport aux 16 000 envoyées l'année précédente. Parmi ces publications, mentionnons 12 000 calendriers comprenant des illustrations bien appréciées dans un style de caricature politique. Le CPVP a donné une série de présentations très courues sur les risques du réseautage social pour la vie privée, auxquelles plus de 21 000 élèves, éducateurs et parents ont assisté. Le CPVP a suscité l'intérêt des Canadiennes et Canadiens envers la protection de la vie privée par l'entremise des médias sociaux : en 2010-2011, le Commissariat a rédigé 73 billets sur ses deux blogues et 581 messages sur Twitter; le compte Twitter du CPVP (@PrivacyPrivee) était suivi par plus de deux fois plus de personnes que l'année dernière et compte maintenant 2 376 abonnés; 23 nouvelles vidéos ont été ajoutées au canal YouTube du CPVP, dont une vidéo sur la protection de la vie privée des consommateurs à l'intention des petites entreprises (http://www.youtube.com/watch?v=0lCtUirUNfs&feature=related). Le Commissariat a créé une série de discussions libres pour donner une tribune aux nouveaux intervenants dans le domaine de la protection de la vie privée. Deux activités qui se sont déroulées en 2010-2011 ont attiré plus de 100 participants et ont été visionnées près de 700 fois sur YouTube.	
	Indicateur : Mesure dans laquelle les individus connaissent l'existence et le rôle du CPVP, comprennent leur droit à la vie privée et ont l'impression de disposer de suffisamment d'information concernant les menaces à la vie privée **Cibles :** Au moins 20 % des Canadiennes et des Canadiens connaissent l'existence du CPVP	Dans le cadre d'un sondage Harris/Decima commandité par le CPVP en 2010-2011, on a posé des questions à 2 000 personnes dans l'ensemble du Canada. Voici les résultats de ce sondage : • 31 % des répondants ont affirmé connaître une institution fédérale qui aide les Canadiennes et les Canadiens à traiter de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Certains pouvaient même nommer le Commissariat par son nom, d'autres ne pouvaient le faire précisément; • 30 % des répondants considèrent que leur connaissance du droit à la vie privée conféré par la loi est bonne ou très bonne, ce qui dépasse un niveau de compréhension « moyen » de leur droit; • 43 % des répondants croient comprendre comment les nouvelles	Dépasse les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Au moins 20 % des Canadiennes et des Canadiens ont une compréhension « moyenne » de leur droit à la vie privée Au moins 35 % des Canadiennes et des Canadiens sont en partie informés des menaces que posent les nouvelles technologies pour la protection de la vie privée	technologies peuvent influer sur leur vie privée.	
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils utiles et de l'orientation sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, ce qui les aide à mieux comprendre et respecter les lois	**Indicateurs :** Sensibilisation des organisations aux positions stratégiques et aux activités promotionnelles du CPVP et diffusion des pratiques exemplaires **Cibles :** Distribution d'au moins 1 000 outils de communication par année	En 2010-2011, le CPVP a distribué environ 25 publications et outils distincts, dont des vérifications et des rapports annuels, une orientation sur la biométrie et un sommaire de la recherche sur la protection de la vie privée des jeunes en ligne. Le CPVP a repensé et lancé l'« outil en ligne de protection de la vie privée pour la petite entreprise » pour aider les petites entreprises à concevoir un plan de protection de la vie privée (http://www.priv.gc.ca/resource/tool-outil/francais/index.asp?a=logout). Depuis son lancement en octobre 2010, cet outil a été utilisé par près de 8 000 visiteurs. Le CPVP a également publié un document intitulé : *Nos attentes : un guide pour la présentation d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada* (http://www.priv.gc.ca/information/pub/gd_exp_201103_f.cfm) dans le but d'informer les entités fédérales assujetties à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de ce que le Commissariat souhaite voir dans les EFVP. Pour soutenir la Journée de la protection des données 2011, le CPVP a élaboré une série de produits destinés à favoriser la protection des données électroniques. Ces produits, qui comprenaient une affiche, des autocollants et des fiches d'information sur la protection de la vie privée et les appareils mobiles, ont été distribués à chaque commissaire provincial et territorial aux fins d'utilisation dans le cadre des activités de la Journée de la protection des données. Ces produits faisaient partie des 34 007 outils de communication distribués à l'intention de divers publics en 2010-2011.	Dépasse les attentes

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
	Au moins un communiqué par mois sur un sujet intéressant, tout particulièrement pour les organisations	Au moins deux communiqués par mois ont été publiés en 2010-2011 sur des sujets intéressant tant les individus que les organisations.	
	Au moins quatre expositions par année	Le Commissariat a participé à 13 expositions en 2010-2011, une hausse de 30 % par rapport à l'année précédente.	
	Au moins 350 abonnés au bulletin électronique	Le 31 mars 2011, 1 013 personnes et organisations étaient abonnées au bulletin électronique du CPVP.	
	Deux initiatives de sensibilisation du public par année, conçues pour de nouveaux groupes organisationnels cibles	En 2010-2011, le CPVP a organisé le premier Forum sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée pour que les ministères fédéraux échangent des outils, des techniques et leur expérience quant à l'amélioration de la protection de la vie privée.	
	Deux événements publics et conférences portant sur les besoins des groupes organisationnels cibles	Des représentants du CPVP ont prononcé une allocution lors de 148 événements au cours du dernier exercice, y compris les discours liminaires de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) 2010, qui s'est tenue à Ottawa, et de la conférence de l'OCDE sur la protection de la vie privée, la technologie et les échanges de données à l'échelle mondiale, qui s'est déroulée à Jérusalem.	

Analyse du rendement

Grâce au nombre croissant d'activités de sensibilisation du public, d'engagement et de communication, le CPVP établit des liens avec de plus en plus de personnes et d'organisations dans les secteurs public et privé. La sensibilisation aux obligations et aux droits en matière de protection de la vie privée s'accroît, mais les nouveaux défis qui se présentent quasi quotidiennement dans ce domaine font en sorte qu'il faut continuer de travailler pour diffuser de l'information et des outils.

Sur la scène internationale, l'enquête du Commissariat sur la collecte de renseignements personnels de Canadiennes et de Canadiens par Google à partir de réseaux sans fil non sécurisés et le suivi d'une enquête sur les politiques et les pratiques de Facebook liées à la protection de la vie privée ont attiré une vaste couverture médiatique. En outre, la commissaire et la commissaire adjointe à la protection de la vie privée ont prononcé des allocutions à l'occasion de plusieurs conférences et événements auxquels participaient des organismes internationaux. À titre d'exemple, mentionnons les allocutions à la 23e conférence annuelle de Privacy Laws and Business à Cambridge, Royaume-Uni (), à la Conférence mondiale 2010 sur le droit de la technologie d'ITechLaw aux Massachusetts, États-Unis et à la Conférence internationale des commissaires à la protection des données et de la vie privée àJérusalem.

En outre, en 2010-2011, le CPVP :

- a amorcé des discussions avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour élaborer des programmes localisés et ciblés dans leurs régions dans le but de sensibiliser les petites entreprises

aux enjeux et aux mesures de protection en matière de vie privée et d'améliorer la culture numérique des Canadiennes et des Canadiens, surtout des jeunes, pour qu'ils connaissent mieux les risques intrinsèques des activités en ligne;

- a élaboré et mis en œuvre des projets de sensibilisation du public conçus pour les jeunes, notamment en invitant un groupe consultatif sur la jeunesse pour aider à cerner les lacunes au chapitre des connaissances chez les jeunes et en faisant des présentations devant des élèves, des éducateurs et des parents sur les risques du réseautage social en ligne pour la vie privée;
- a favorisé la participation des intervenants de la région du Grand Toronto en ouvrant, en 2010, un bureau régional à Toronto. Le CPVP a notamment établi des réseaux de collaboration avec le milieu des affaires pour soutenir les activités de sensibilisation actuelles et futures et a organisé une série de séances d'information avec des entreprises et des spécialistes de la protection de la vie privée;
- a élaboré et diffusé, dans le contexte de la nouvelle Directive sur l'EFVP du Secrétariat du Conseil du Trésor (http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308) entrée en vigueur le 1er avril 2010, un document d'orientation sur la protection de la vie privée à l'intention des fonctionnaires fédéraux qui fait un survol de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, explique le rôle du CPVP relatif à l'examen des EFVP, attire l'attention sur les lignes directrices pertinentes du SCT et donne un aperçu des pratiques exemplaires dans le cadre du traitement quotidien des renseignements personnels. Pour appuyer ce travail, le CPVP a préparé un plan stratégique de communication et réalisé des entrevues avec des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP);
- a été le fer de lance d'un projet mené en collaboration avec neuf autorités étrangères de protection des données pour rappeler à Google et aux autres entreprises en ligne qu'elles sont tenues de respecter les lois des pays dans lesquels elles lancent des produits et des services. La lettre conjointe et la conférence de presse à Washington ont fait l'objet d'une couverture médiatique partout dans le monde.

Leçons apprises

En 2010-2011, le CPVP a tiré profit de l'attention et de la crédibilité générées en partie par l'enquête de 2009 sur Facebook pour faire connaître davantage les droits et les obligations liés à la vie privée dans les secteurs public et privé, que ce soit au Canada ou à l'étranger. Maintenant qu'il est plus en vue, le Commissariat est plus conscient que jamais des répercussions que peuvent avoir les efforts qu'il investit dans la protection de la vie privée. Par conséquent, il reconnaît qu'il a besoin de processus internes efficaces comme l'échange d'information et le contrôle de la qualité pour être en mesure de donner le meilleur service possible aux Canadiennes et aux Canadiens.

Avantages de l'activité de programme 3 pour les Canadiennes et les Canadiens

En sensibilisant davantage les organisations à leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection de la vie privée et en leur fournissant les outils et l'information dont elles ont besoin pour mieux protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent, le CPVP contribue à renforcer les mesures dont profitent les Canadiennes et les Canadiens pour protéger leur vie privée. Le Commissariat dirige également des activités de communication et de sensibilisation destinées expressément au grand public de sorte que celui-ci soit mieux informé de ses droits. Forts d'une meilleure compréhension des enjeux, les Canadiennes et les Canadiens sont alors à même de protéger leurs renseignements personnels et de réduire les risques qui se posent à leur vie privée.

2.4 Activité de programme 4 : services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à apporter un appui aux programmes et aux autres obligations générales du Commissariat. Les services internes du CPVP, une petite entité, comprennent deux sous-activités : gouvernance et soutien à la gestion, et services de gestion des ressources (qui comprennent également les services de gestion des biens). Étant donné le mandat précis du CPVP, les services de communication ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de l'activité de programme 3 — Sensibilisation du grand public. De la même manière, les services juridiques sont exclus des services internes au CPVP à cause de l'exigence juridique d'intenter des poursuites judiciaires en vertu des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels, le cas échéant. Les services juridiques font donc partie de l'activité de programme 1 — Activités relatives à la conformité, et de l'activité de programme 2 — Recherche et élaboration de politiques.

Activité de programme 4 : Services internes					
Ressources financières en 2010-2011 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2010-2011 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Dépenses autorisées**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Différence**
5 137	5 405	6 383	46	43	(3)

Les dépenses réelles comprennent les réaffectations entre les activités pour mieux rendre compte des dépenses de l'activité de programme.

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
Le CPVP atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires et le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités	**Indicateur :** Notes obtenues par rapport au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) **Cible :** Notes élevées ou acceptables pour 70 % des éléments de gestion du CRG	En tant que mandataire du Parlement, le CPVP ne fait pas l'objet d'un examen du CRG réalisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Néanmoins, le Commissariat procède tous les deux ans à un exercice d'auto-évaluation complet en fonction du CRG. En septembre 2010, le CPVP a terminé sa troisième auto-évaluation, qui révèle une amélioration de ses pratiques globales de gestion. En 2006-2007, 40 % des composantes de gestion du CRG avaient reçu une note élevée ou acceptable; en 2008-2009, 60 % atteignaient cette cible, et en 2010-2011, la proportion est passée à 72 %.	Dépasse les attentes
		Les domaines où les pratiques de gestion du CPVP répondent aux attentes ou les dépassent sont les suivants : valeurs de la fonction publique, utilité du cadre de rendement ministériel, efficacité de la structure de gestion ministérielle, qualité et utilisation de l'évaluation, qualité des rapports sur le rendement, efficacité de la gestion ministérielle des risques, excellence dans la gestion des personnes, efficacité de la fonction de vérification interne, efficacité de la gestion de la technologie de l'information, approvisionnement efficace, efficacité de la gestion financière et des contrôles financiers, qualité des présentations au CT et services axés sur les citoyens.	

Résultats prévus	Indicateurs/cibles de rendement	Rendement réel	État du rendement
		Les pratiques relatives à trois composantes de gestion pourraient être améliorées : planification des investissements, efficacité de la gestion de l'information et gestion efficace de la sécurité. Le travail est en cours pour renforcer ces composantes au moyen de l'élaboration d'un plan d'investissements intégré qui validera les décisions concernant l'affectation des ressources; la création d'une structure de gouvernance destinée à accorder un ordre de priorité aux applications commerciales (p. ex. les ressources internes actuelles et futures qui sont nécessaires pour le nouveau système de gestion des cas); la mise à jour d'un plan stratégique de GI/TI harmonisé avec les besoins les plus urgents en matière de gestion de l'information; la création d'un programme de sécurité organisationnel pour officialiser la gestion de la sécurité. Deux composantes de gestion ont reçu la note « attention requise » dans la dernière auto-évaluation : gérer le changement organisationnel et efficacité de la gestion des biens. Pour améliorer ces composantes, une stratégie officielle de gestion du changement a été élaborée, et tous les projets du CPVP entraînant des changements considérables doivent dorénavant suivre une feuille de route pour être exécutés sans heurts. Afin d'améliorer la gestion des biens, le CPVP élabore un cadre de gestion du matériel qui soutiendra davantage la prise de décisions dans ce domaine. De plus, le Commissariat évalue ses besoins actuels et futurs en matière de locaux et s'associe avec le Commissariat à l'information pour négocier avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada un déménagement conjoint en 2013, quand les ententes d'hébergement viendront à échéance.	

Analyse du rendement

En 2010-2011, le CPVP a effectué son troisième exercice d'auto-évaluation biennale fondée sur le CRG. Les résultats montrent que les pratiques de gestion s'améliorent constamment. Treize des dix-huit composantes de gestion évaluées répondent aux attentes de bonne gestion ou les dépassent; les cinq autres sont en voie d'être améliorées (le tableau précédent fournit de plus amples détails). Le CPVP renforce aussi son cadre de gestion pour mieux soutenir ses priorités organisationnelles. Plus précisément, le CPVP :

- a mis en œuvre le plan intégré complet des activités et des ressources humaines 2008-2011, un outil efficace pour orienter les employés et offrir une formation spécialisée; stabiliser l'effectif; intensifier l'utilisation des sites de réseautage social aux fins de recrutement; adopter de nouvelles technologies pour favoriser l'échange de savoir et d'information; entraîner l'élaboration de politiques et de pratiques visant à

soutenir un milieu de travail sain et d'un programme de gestion des talents comprenant des activités de planification de la relève;

- a amélioré et élargi le savoir du personnel dans des domaines précis grâce à l'utilisation d'affectations de perfectionnement au sein du Commissariat et à l'extérieur;
- a accueilli de nouvelles ressources au moyen de mécanismes comme Échanges Canada;
- a augmenté les communications entre les unités responsables des demandes de renseignements et les autres directions du Commissariat pour fournir du renseignement à valeur ajoutée concernant la nature et la fréquence des demandes de renseignements et élaborer des outils pour les personnes et les organisations;
- a déployé SharePoint, un outil de collaboration électronique, dans toutes les directions du Commissariat et a fourni une formation obligatoire à tous les membres du personnel afin d'améliorer la prise de décisions fondées sur de meilleurs échanges de renseignements.

Leçons apprises

Maintenant que son effectif est stabilisé, le Commissariat doit relever le même défi que celui qu'ont à relever de nombreuses organisations : garder son élan dans un marché du travail concurrentiel qui évolue. Son plain intégré complet des activités et des ressources humaines 2011-2014, qui comprendra le lancement d'un programme de gestion des talents au cours de la première année de mise en œuvre, est présentement en cours d'élaboration.

Au cours des dernières années, le CPVP a fait face à des changements considérables, y compris une vaste refonte de ses fonctions de demandes de renseignements et d'enquête de 2008 à 2010, une quantité appréciable de nouveaux employés en 2009, l'ouverture d'un nouveau bureau régional à Toronto en 2010 et une restructuration organisationnelle à la fin de 2010-2011. Le Commissariat poursuivra son évolution dans le but de servir les Canadiennes et les Canadiens encore plus efficacement. Une stratégie officielle de gestion du changement sera mise en œuvre en 2011-2012.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section comporte les points saillants financiers pour 2010-2011 ainsi qu'un tableau supplémentaire. Les états financiers vérifiés sont disponibles sur le site Web du CPVP. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le CPVP, par exemple des rapports annuels prévus par la loi et d'autres publications, on peut consulter le site Web du CPVP ou téléphoner au Commissariat au numéro sans frais : 1-800-282-1376.

3.1 Points saillants financiers

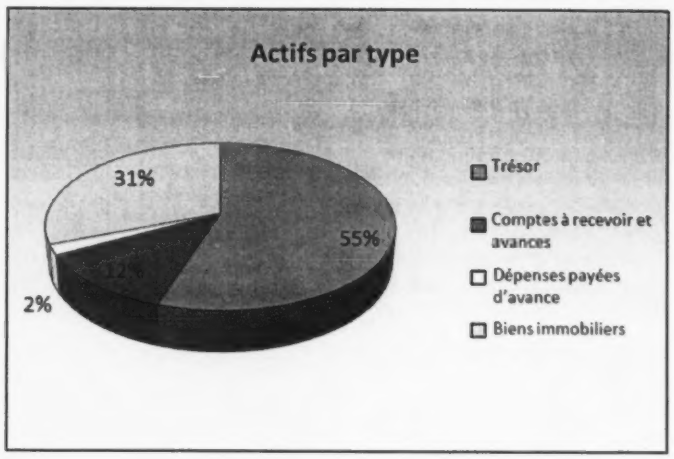
État sommaire de la situation financière
Pour la période se terminant le 31 mars 2011

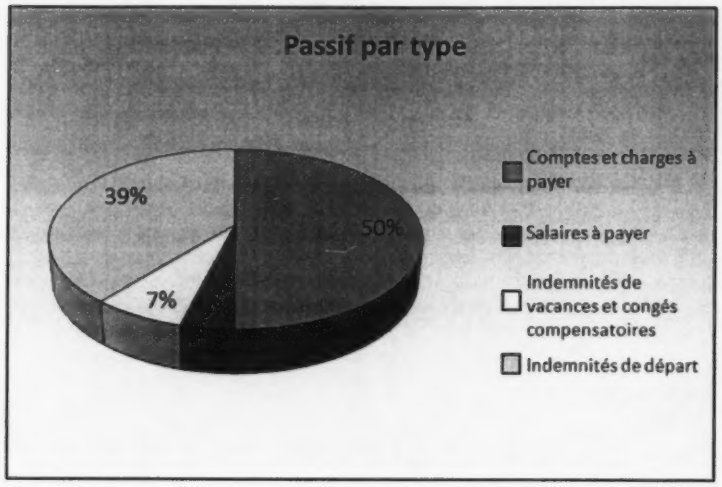
	Variation (%)	2010-2011 (en milliers de dollars)	2009-2010 (en milliers de dollars)
Total de l'actif	59 %	5 421	3 411
Total du passif	32 %	6 835	5 172
Total des capitaux propres	20 %	(1 414)	(1 761)
Total	**59 %**	**5 421**	**3 411**

État sommaire des opérations
Pour la période se terminant le 31 mars 2011

	Variation (%)	2010-2011 (en milliers de dollars)	2009-2010 (en milliers de dollars)
Total des dépenses	0,02 %	24 812	24 808
Coût net des opérations	0,02 %	24 812	24 808

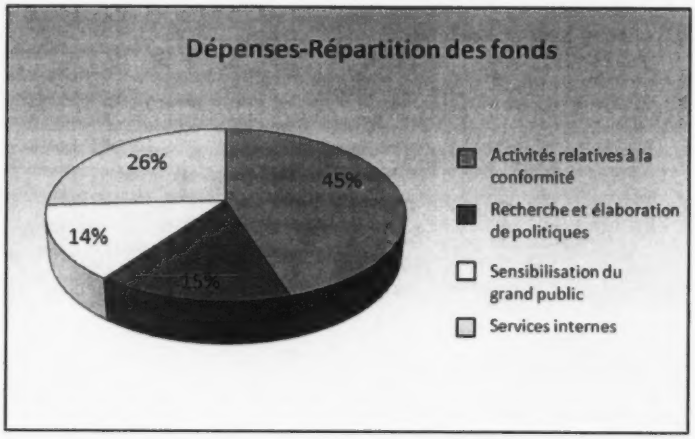
Le total de l'actif s'élevait à 5,421 M$ à la fin de 2010-2011, soit une augmentation de 2,010 M$ (59 %) par rapport au total de l'actif de l'année précédente, qui s'élevait à 3,411 M$. De ce montant, 3,004 M$ (55 %) étaient à recevoir du Trésor. Les biens immobiliers représentaient 31 % du total de l'actif, tandis que les comptes clients et les avances représentaient 12 %, et les dépenses payées d'avance, 2 % du total de l'actif.





Le passif atteignait 6,835 M$ à la fin de 2010-2011, soit une augmentation de 1,663 M$ (32%) par rapport aux résultats de 5,172 M$ de l'exercice antérieur. Les comptes et les charges à payer constituaient la portion la plus lourde du passif, à 3,392 M$, ou 50 % du total. Les indemnités de départ des employés représentaient une portion légèrement plus petite du passif total, soit 2,650 M$ (ou 39 %). Les indemnités de vacances et congés compensatoires payés et les salaires à payer aux employés constituaient respectivement 7 % et 4 % du passif total.

Le total des dépenses pour le CPVP s'élevait à 24,812 M$ en 2010-2011. La proportion la plus élevée des fonds, à savoir 11,131 M$, ou 45 %, était consacrée aux activités relatives à la conformité, tandis que la recherche et l'élaboration de politiques représentaient 3,721 M$, ou 15 % des dépenses totales. Les activités de sensibilisation du grand public représentaient 3,612 M$, soit 14 % des dépenses totales. Le reste des dépenses, soit 6,348 M$, ou 26 % du total, étaient consacrées aux services internes.



États financiers vérifiés

On trouvera de l'information sur les états financiers vérifiés du CPVP en cliquant sur le lien suivant : http://www.priv.gc.ca/information/an-av_f.cfm#contenttop.

3.2 Tableau d'information supplémentaire

Le CPVP a un seul tableau d'information supplémentaire, qui est le suivant :

Tableau 10 — Vérification interne et évaluation

Les rapports de vérification interne et d'évaluation approuvés sont disponibles sur le site Web du CPVP à l'adresse : http://www.priv.gc.ca/aboutUs/iac_f.cfm#contenttop.